Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

Être performant dans la relation clients au téléphone

Cette formation à la relation clients par téléphone vous permettra de gérer tous les types d'appels clients entrants et sortants (SAV, assistance technique, administration des ventes…) dans une optique de satisfaction, de fidélisation clients et de développement commercial.

OBJECTIFS

- Appliquer les fondamentaux d'une relation clients performante dans le contexte spécifique du téléphone
- Construire des scenarii-types d'entretien et s'entraîner

PROGRAMME

Appliquer les fondamentaux d'une communication réussie au contexte du téléphone

- Rappel : les 3 dimensions (verbal, para-verbal et non-verbal) de la communication
- Comment les faire converger au téléphone ?
- Identifier les particularités du téléphone dans la communication et trouver des solutions pour pallier les difficultés rencontrées

Le panorama des demandes clients par téléphone, leurs caractéristiques et leurs enjeux pour l'entreprise et pour le client

Répondre aux attentes d'un client au téléphone

- Méthode et structure : les clés d'un entretien réussi et à chaque étape mise en évidence des particularités des appels entrants et sortants
- Rédaction de scripts personnalisés, adaptés au métier de chaque participant et pour chaque type d'appels

➢ Mises en situation sur des cas pratiques : enregistrements et analyse de l'appel

Aller au-delà du traitement de la demande pour fidéliser et développer

- Repérer des besoins complémentaires et y apporter une réponse
- La suite d'un entretien client : planification, transfert à un autre interlocuteur de l'entreprise, enrichissement de la base clients, mail de confirmation : faire fructifier le contact et communiquer par écrit …
- Rédaction de mails-courriers de confirmation d'entretiens

Identifier individuellement les axes prioritaires d'amélioration à mettre en place et se bâtir un plan d'action

2 jours

prix par participant
1 460 €HT
code formation : VE06

option restauration
18 € par jour

PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Des simulations enregistrées pour s'auto-diagnostiquer
- Un mini-guide d'entretien personnalisé pour mettre en pratique au retour

POUR QUI ?

- Tout collaborateur en relation avec les clients au téléphone

PRÉ-REQUIS

- Avoir suivi « les fondamentaux de la relation clients »

SESSIONS

Paris

- 17-18 avr. 2025
- 22-23 mai 2025
- 26-27 juin 2025
- 25-26 sept. 2025
- 29-30 oct. 2025
- 17-18 nov. 2025
- 11-12 déc. 2025

© 2025. Tanit Formation

L'expertise multi-domaines pour conjuguer performance et évolution professionnelle

Tanit Formation
excellence only*

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

STAGE / FORMATION

Intitulé
Code
Date Lieu
Prix HT + TVA (taux en vigueur de 20%) Prix TTC
Nombre de repas Prix total des repas

ENTREPRISE

Raison sociale
N° SIRET N° TVA Effectif
Adresse

Tél. Fax.

Responsable Formation

M. ☐ Mme ☐
Nom Prénom
Fonction Tél.(ld)
Email

PARTICIPANTS

M. ☐ Mme ☐
Nom Prénom
Fonction Tél.(ld)
Email

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaitre sur votre facture ?
Oui ☐ Non ☐
Si oui, numéro

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?
Oui ☐ Non ☐
Numéro de prise en Charge
Adresse de votre OPCA

RÉGLEMENT

☐ Ci-joint un chèque de € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

☐ Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : **CMCIFRPP**

Nom
Prénom
Date
Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

© 2025. Tanit Formation